


**Pengaruh *Outcome Quality*, *Peer to Peer Quality*, *Interaction Quality* dan
Kepuasan Pelanggan terhadap loyalitas Pasien Rawat Inap
(Studi pada Rumah Sakit Umum Sawahlunto)**

SKRIPSI

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program Studi S1
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*



**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2016**

	No. Alumni Universitas	Wela Ariani	No. Alumni Fakultas
	a). Tempat/Tanggal Lahir: Solok / 20 Januari 1993, b). Nama Orang Tua: Zulfikar, c). Fakultas: Ekonomi, d). Jurusan: Manajemen e). No. BP: 1110522044, f). Tanggal Lulus: 14 April 2016, g). IPK: 3,05 h). Prediksi Kelulusan: Sangat Memuaskan, i). Lama Studi: 4 Tahun 8 Bulan, j). Alamat Orang Tua: Jln.Sersan Basir rt 01 rw 04 Tanah Garam, kecamatan Lubuk Sikarah, Solok, Sumatera Barat		

Pengaruh *Outcome Quality*, *Peer to Peer Quality*, *Interaction Quality*, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap

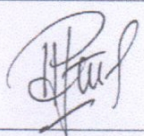
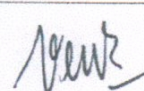
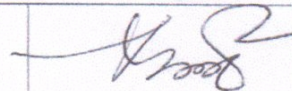
Skripsi oleh Wela Ariani, Pembimbing: Dr.Ratni Prima Lita, SE., MM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh *Outcome Quality*, *Peer to Peer Quality*, *Interaction Quality*, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap dari luar kota di rumah sakit umum Sawahlunto. Pengambilan data menggunakan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat inap yang berasal dari luar kota. Program pengolahan data yang digunakan adalah Smart PLS 3 untuk menganalisis hasil dari penelitian. Dari Hasil Penelitian, didapati bahwa outcome quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, peer to peer quality tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, interaction quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. serta kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien rawat inap dari luar kota Sawahlunto.

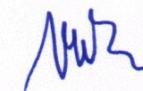
Kata Kunci: *Outcome Quality, Peer to Peer Quality, Interaction Quality, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan seminar hasil skripsi dan dinyatakan lulus pada tanggal **14 April 2016** dengan pembimbing dan penguji:

Tanda Tangan			
Nama Terang	Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM	Dr. Verinita, SE, M.Si	Dr. Syafrizal, SE, ME

Mengetahui:
Ketua
jurusan

Dr Verinita, SE, M.Si
NIP: 197208262003122004


Tanda Tangan

Alumnus telah mendaftar ke Universitas / Fakultas dan mendapat nomor alumnus:

Petugas Universitas / Fakultas		
No. Alumni Universitas	Nama:	Tanda Tangan
No. Alumni Fakultas	Nama:	Tanda Tangan